



MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL PENSIONADO MATERNIDAD HOSPITAL BASE DE LINARES

**ANGELA CONTRERAS FUENZALIDA
ELIZABETH HURTADO MUÑOZ
INGENIERO COMERCIAL**

RESUMEN

La presente memoria tiene por objetivo principal evaluar la Calidad del Servicio entregado a las usuarias del Pensionado Maternidad del Hospital Base de Linares, a través de la realización de una investigación de mercados. A fin de identificar las debilidades del servicio y realizar recomendaciones de acción a la Dirección Administrativa del Pensionado Maternidad.

Para la realización de esta investigación la metodología utilizada para evaluar la Calidad del Servicio del Pensionado Maternidad toma como referencia el método SERVQUAL (Service= Servicio, Quality= Calidad). Este mecanismo de estudio utiliza un cuestionario estructurado en base a variables detectadas en el estudio exploratorio (grupo foco) y que es aplicado a una muestra de ex usuarias del Pensionado Maternidad del Hospital de Linares.

Este cuestionario fue dividido en cuatro partes: la primera consistió en medir las expectativas de las pacientes sobre la base de un servicio ideal; la segunda parte indica lo mínimo aceptado para un servicio de pensionado; la tercera parte determina la percepción actual de las usuarias hacia el servicio de Pensionado Maternidad del Hospital de Linares. Finalmente una cuarta parte para recolectar datos demográficos de las encuestadas.

Los resultados obtenidos de la aplicación de este cuestionario se tabularon, y se realizó un análisis factorial utilizando el software SPSS (Statistics Packing for Social Sciencie) con el fin de reducir los datos. Este análisis arrojó como consecuencia seis factores de la parte expectativas del cuestionario. Luego estos factores fueron evaluados de

acuerdo a una gráfica de zona de tolerancia, la cual indica si la percepción de las usuarias cae en el área entre un servicio ideal y un servicio adecuado.

A través de este análisis se pudo concluir que el factor mejor evaluado por las pacientes del Pensionado Maternidad es “Confianza en los médicos”, y que las áreas más débiles del servicio son la infraestructura y tecnología y salas de espera e instalaciones. Estas deben tomarse en consideración para efectuar futuras inversiones en el mejoramiento de estos aspectos del servicio.

Finalmente se desarrollo un análisis Presencia – Importancia sobre los factores, el cual indicó que el área más descuidada y que debe ser modernizada son las instalaciones y la tecnología. Además se determino que el factor “confianza en los médicos” es una ventaja competitiva que el servicio de Pensionado Maternidad debe aprovechar.